



ГУБЕРНАТОР КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.07.2023

№ 449

г. Краснодар

**О внесении изменений в постановление главы администрации
(губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39
"Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан"**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Законом Краснодарского края от 28 июня г. 2007 № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить изменения в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края 3 февраля 2022 г. № 39 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан" (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям органов исполнительной власти Краснодарского края привести свои правовые акты в области работы с обращениями граждан и организаций в соответствие с Инструкцией в редакции настоящего постановления в течение 3 месяцев с момента вступления его в силу.

3. Департаменту информационной политики Краснодарского края (Жукова Г.А.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего постановления на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <http://admkrain.krasnodar.ru> и направление на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru).

4. Постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.



Губернатор
Краснодарского края

В.И. Кондратьев

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Губернатора

Краснодарского края

от 10.07.2023 № 449

**ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в постановление главы администрации (губернатора)
Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39
"Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан"**

1. В пункте 4 слова "главы администрации (губернатора)" заменить словом "Губернатора", слова " Чагаева И.О." заменить словами "Топалова А.А."

2. В приложении:

1) пункт 1.1 раздела 1 "Общие положения" изложить в следующей редакции:

"1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в адрес администрации Краснодарского края, Губернатора Краснодарского края, первого заместителя Губернатора Краснодарского края и заместителей Губернатора Краснодарского края (далее соответственно – первый заместитель и заместители, обращения граждан).";

2) в разделе 2 "Порядок работы с письменными обращениями граждан":

по тексту слова "глава администрации (губернатор)" в соответствующем падеже заменить словом "Губернатор" в соответствующем падеже;

в подразделе 2.1 "Прием и первичная обработка письменных обращений":

в пункте 2.1.1 слова "официальном сайте администрации Краснодарского края (<http://admkrain.krasnodar.ru>) в сети "Интернет" заменить словами "сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <http://admkrain.krasnodar.ru>, который является официальным сайтом Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края (далее – официальный сайт Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края)";

в пункте 2.1.2 слово "контрольно-надзорных" заменить словами "контрольных (надзорных)";

в подразделе 2.4 "Направление письменных обращений граждан на рассмотрение":

в пункте 2.4.1:

абзац третий дополнить словами ", начальника отдела";

дополнить абзацем следующего содержания:

"о направлении копии обращения в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края для предварительного согласования проекта ответа, подготовленного структурным подразделением администрации Краснодарского края, органом исполнительной власти Краснодарского края.";

в пункте 2.4.3 слова "заместителя начальника управления," исключить;

пункт 2.4.11 дополнить абзацем следующего содержания:

"В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) структурного подразделения администрации Краснодарского края, руководителя структурного подразделения администрации Краснодарского края (за исключением руководителей структурных подразделений администрации Краснодарского края, которые находятся в непосредственном подчинении Губернатора Краснодарского края), органа исполнительной власти Краснодарского края, руководителя органа исполнительной власти Краснодарского края, ответ на жалобу направляется за подписью заместителя, курирующего соответствующее направление деятельности.";

пункт 2.4.13 изложить в следующей редакции:

"2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя или заместителей, структурных подразделений администрации Краснодарского края, которые находятся в непосредственном подчинении Губернатора Краснодарского края, и их руководителей (за исключением жалоб, указанных в пункте 2.4.14 настоящего раздела), направляются для рассмотрения в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края.";

пункт 2.4.14 после слов "начальника управления контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края" дополнить словами "и управления контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края";

пункт 2.4.16 изложить в следующей редакции:

"2.4.16. Жалобы на решения руководителей органов исполнительной власти Краснодарского края, структурных подразделений администрации Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, в день регистрации в управлении направляются в управление контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Краснодарского края и рассматриваются в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 г. № 100 "Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, многофункционального центра, работников многофункционального центра".";

в пункте 2.4.17 слова "контрольно-надзорные органы" заменить словами "органы государственного контроля (надзора)";

пункт 2.4.18 исключить;

в пункте 2.4.21:

слова "на типографских" исключить;

дополнить словами "(регистрационного номера (входящего) и даты поступления)";

в подразделе 2.5 "Рассмотрение письменных обращений граждан":

в пункте 2.5.8:

после слов "на официальном сайте" дополнить словами "Губернатора Краснодарского края и";

слова "в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" исключить;

пункты 2.5.10, 2.5.11 изложить в следующей редакции:

"2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и управление. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью руководителя структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, их заместителей либо уполномоченного на то должностного лица структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, рассматривающего обращение гражданина.

2.5.11. При поступлении в администрацию Краснодарского края очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.";

в подразделе 2.6 "Ответы на письменные обращения граждан":

в пункте 2.6.7 слова "государственной власти" исключить;

пункт 2.6.11 после слов "Администрацию Президента Российской Федерации," дополнить словами "Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации,";

пункт 2.6.12 дополнить словами ", начальником отдела";

пункт 2.6.14 изложить в следующей редакции:

"2.6.14. Ответы заявителям от имени Губернатора Краснодарского края, первого заместителя и заместителей, а также уполномоченных лиц структурных подразделений администрации Краснодарского края передаются для отправки в отдел служебной переписки управления делами администрации Краснодарского края с учетом пункта 7.5.13 Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. № 1.";

пункт 2.6.18 исключить;

пункт 2.6.22 после слов "заместителем начальника управления" дополнить словами ", начальником отдела";

3) в разделе 3 "Порядок работы с устными обращениями граждан":

по тексту слова "глава администрации (губернатор)" в соответствующем падеже заменить словом "Губернатор" в соответствующем падеже;

в подразделе 3.1 "Организация приема граждан в приемной администрации Краснодарского края":

в пункте 3.1.1:

после слов "официальном сайте" дополнить словами "Губернатора Краснодарского края и";

слова "в сети "Интернет" исключить;

абзац первый пункта 3.1.4 изложить в следующей редакции:

"3.1.4. Рабочее место работника управления, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.";

пункт 3.1.7 изложить в следующей редакции:

"3.1.7. В помещении приемной администрации Краснодарского края устанавливается информационный терминал в доступном для граждан месте.";

пункт 3.1.9 после слова "гражданин" дополнить словами "в обязательном порядке";

абзац первый пункта 3.1.11 дополнить словами ", а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ";

в пункте 3.1.15 после слов "прямой трансляции в" дополнить словами "информационно-телекоммуникационной";

в подразделе 3.2 "Организация личных приемов граждан Губернатором Краснодарского края, первым заместителем и заместителями":

дополнить пунктом 3.2.4¹ следующего содержания:

"3.2.4¹. Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.";

пункты 3.2.5, 3.2.6 изложить в следующей редакции:

"3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием, находится в компетенции администрации Краснодарского края,

органов исполнительной власти Краснодарского края и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, Губернатором Краснодарского края, первым заместителем и заместителями может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к Губернатору Краснодарского края, первому заместителю и заместителям, находится в компетенции органа местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, Губернатором Краснодарского края, первым заместителем и заместителями может быть дана рекомендация главе муниципального образования о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.";

пункт 3.2.7 исключить;

дополнить пунктом 3.2.9¹ следующего содержания:

"3.2.9¹. Личный прием граждан Губернатором Краснодарского края осуществляется, как правило, по обращениям, которые были рассмотрены первым заместителем или заместителями.";

пункт 3.2.10 дополнить абзацем следующего содержания:

"Для иностранных граждан личный прием организуется с соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 г. № 1043 "О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну".";

в пункте 3.2.12 слова ", иных видов связи" исключить.

пункт 3.2.20 после слов "Гражданин уведомляется" дополнить словами "работниками управления";

пункт 3.2.22 после слов "прямой трансляции в" дополнить словами "информационно-телекоммуникационной";

в подразделе 3.3 "Организация работы мобильной приемной Губернатора Краснодарского края":

пункт 3.3.2 изложить в следующей редакции:

"3.3.2. Организация работы мобильной приемной осуществляется работниками управления. Мобильная приемная формируется из работников структурных подразделений администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края с приглашением при

необходимости работников территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории Краснодарского края, представителей органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края.";

пункт 3.3.3 после слов "на официальном сайте" дополнить словами "Губернатора Краснодарского края и";

пункт 3.3.5 исключить;

пункт 3.3.15 после слов "прямой трансляции в" дополнить словами "информационно-телекоммуникационной";

в подразделе 3.4 "Организация и проведение приемов по поручению Президента Российской Федерации (в том числе в режиме видео-конференц-связи). Организация работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае":

пункт 3.4.7 исключить;

пункт 3.4.9 изложить в следующей редакции:

"3.4.9. Работники отдела приема граждан в управлении в пределах своих полномочий участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема граждан Губернатором Краснодарского края по поручению Президента Российской Федерации.";

4) в разделе 4 "Порядок работы с сообщениями, поступившими в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края":

пункт 4.1. изложить в следующей редакции:

"4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края (далее – Центр), не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.";

в пункте 4.7 слово "информационного" заменить словом "информационно-аналитического";

в пункте 4.8 слова ", а также" заменить словом "или";

в пункте 4.11:

в подпункте 4.11.4 слова "главой администрации (губернатором)" заменить словом "Губернатором";

подпункт 4.11.5 изложить в следующей редакции:

"4.11.5. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации Краснодарского края, органы исполнительной власти Краснодарского края, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края.

На аудиосообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению аудиосообщения не готовится.";

пункт 4.13 изложить в следующей редакции:

"4.13. Поручения по рассмотрению аудиосообщений в структурные подразделения администрации Краснодарского края, органы исполнительной власти Краснодарского края, органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД.";

дополнить пунктом 4.16¹ следующего содержания:

"4.16¹. Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если: содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес.";

5) в разделе 5 "Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан":

по тексту слова "глава администрации (губернатор)" в соответствующем падеже заменить словом "Губернатор" в соответствующем падеже;

в пункте 5.2 после слов "рассмотрением обращений осуществляется" дополнить словом "управлением";

пункт 5.8 исключить;

в пункте 5.10:

после слов "на контроль" дополнить словами "в администрации Краснодарского края";

слова "в течение" заменить словами "не позднее";

пункт 5.11 исключить;

6) в разделе 6 "Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан":

пункт 6.1 после слов "об адресе официального сайта" дополнить словами "Губернатора Краснодарского края";

в пункте 6.2:

абзац "Справочный телефон управления: +7 (861) 262-65-60." исключить;

абзац "Официальный сайт администрации Краснодарского края в сети Интернет": <https://admkrain.krasnodar.ru> изложить в следующей редакции:

"Официальный сайт Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края: <https://admkrain.krasnodar.ru>.";

в пункте 6.3:

абзац третий после слов "информационных материалов в" дополнить словами "информационно-телекоммуникационной";

после слов "официальном сайте" дополнить словами "Губернатора Краснодарского края и";

в пункте 6.4 слово "стенде" заменить словом "терминале";

7) в пункте 7.1 раздела 7 "Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан" слова "государственной власти" исключить;

8) в приложении 5 к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан слова "Директору департамента внутренней политики администрации

Краснодарского края (фамилия, инициалы)" заменить словами "Руководителю структурного подразделения администрации Краснодарского края, органа исполнительной власти Краснодарского края, должностному лицу либо уполномоченному на то лицу (фамилия, инициалы)";

9) в наименовании приложения 7 к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан слова "главы администрации (губернатора)" заменить словом "Губернатора".

Заместитель директора
департамента внутренней
политики администрации
Краснодарского края



О.Н. Караваяев